

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES

APPLICABLES AUX OFFRES ETM VOICE

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.
ETM VOICE: Service de Téléphonie sur IP (ci-après le «Service») permettant principalement à ETM d'acheminer le trafic téléphonique entrant et/ou sortant de l'ABONNE en Voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en conservant les équipements téléphoniques de l'ABONNE (Installation téléphonique IPBX/PABX, terminaux téléphoniques...).

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour le service ETM. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part d'ETM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par ETM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Conditions d'accès et de fonctionnement du Service - Le Service est réservé aux ABONNES d'ETM

Pour bénéficier du Service, l'ABONNE doit disposer de l'installation suivante :

- une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par ETM lors de l'étude préalable.
- un contrat de maintenance ou bien un préposé de l'ABONNE sachant administrer l'installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que l'ABONNE fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le Service fonctionne. L'ABONNE est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défectueuse, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'ABONNE vérifiera que tous les pré requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l'ABONNE ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

3.2 Description du Service - Le Service permet d'émettre des appels et/ou recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'ABONNE.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend de manière optionnelle:

- L'attribution par ETM de numéros géographiques ou non géographiques à l'ABONNE, distincts des numéros fournis par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par ETM sont incessibles sous quelque forme que ce soit par l'ABONNE. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;
- L'ABONNE pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros ; des frais supplémentaires seront alors demandés à l'ABONNE. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par l'ABONNE du Demande d'Ouverture de Compte par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité; (ii) ETM ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.
- La mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL), dont il reconnaît avoir accepté les conditions spécifiques de vente.
- Les appels illimités vers les destinations précisées dans la grille tarifaire (suivant souscription du type de forfait) sont inclus pour un usage raisonné : Communications vers 249 correspondants différents dans le mois, par poste, dans la limite de 60 minutes par appel. Les communications émanant d'un transfert / renvoi d'appel ainsi que les appels hors forfait seront facturés en sus. Le client est informé que l'utilisation des forfait est exclus pour un usage ininterrompue de façon automatisée ou non, d'établissement de communications via un

serveur fax, automate d'appels, passerelle de réacheminement, la cession ou revente totale ou partielle de trafic téléphonique et ce, quelle qu'en soit la finalité.

L'ABONNE est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire ETM VOICE dont il reconnaît avoir reçu une copie.

L'ABONNE reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation.

En outre, l'ABONNE reconnaît comme une utilisation abusive du service et donc sujette aux dispositions de l'article 9 des conditions générales de ventes :

- l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à 16h par mois et par appel simultané,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation du Service avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

ARTICLE 4. INSTALLATION DU SERVICE

4.1 Installation - ETM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNE les produits et services commandés par l'ABONNE et acceptés par ETM. A cet égard l'ABONNE communiquera à ETM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d'ETM.

L'ABONNE s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par ETM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par ETM sur toute demande écrite de l'ABONNE préalablement ou non à la commande.

4.2 Accès - Sous réserve du respect par ETM des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités d'ETM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à ETM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNE. L'ABONNE, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

4.3 Câblage - ETM s'engage à assurer l'ensemble du câblage de la desserte interne pour les Produits et Services INTERNET. ETM n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par l'ABONNE et les Produits et Services d'ETM. De plus, la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres fera l'objet d'un devis.

4.4 Installation Téléphonique - L'ABONNE fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par ETM. A ce titre, l'ABONNE ou toute personne compétente, habilitée par ce dernier, devra être présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services d'ETM avec l'installation téléphonique de l'ABONNE, celle-ci demeurant l'entière responsabilité de l'ABONNE.

4.5 Condition d'éligibilité des liens d'accès - Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'ABONNE dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNE, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNE soit inclus dans la couverture DSL de ETM.

L'accès de l'ABONNE aux Produits et Services INTERNET proposés, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par ETM (ci-après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ; - Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, ETM ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité de l'ABONNE, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par ETM .

4.6 Mise à disposition - ETM enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre ETM et l'ABONNE.

Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où ETM enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de ETM.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par ETM.

4.7 Procédure de mise en service - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

4.8 Report du délai de mise à disposition – En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par ETM et/ou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reportée d'autant.

A ce titre, ETM dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

ARTICLE 5. UTILISATION DU SERVICE

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable ETM et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. ETM s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.

L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité d'ETM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins qu'ETM n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

De plus, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales, il est expressément convenu que la responsabilité d'ETM ne saurait, au titre des présentes, être engagée en raison des actions, agissements, mots, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par l'ABONNE, les contenus diffusés, quels qu'en soit le support, et de manière plus générale, de l'utilisation du Service, notamment en ce qui concerne les incidences en matière de propriété intellectuelle (en particulier lorsque l'ABONNE utilisent des Annonces personnalisées), et du non-respect de la réglementation applicable à la publicité. A ce titre, l'ABONNE garantit ETM contre toute action, réclamation et/ou procédure judiciaire dont elle pourrait faire l'objet en raison de ces actes ou faits en raison de l'activité de l'ABONNE, du contenu de ses services, ou l'utilisation des services exploités par ce dernier et s'engage

à rembourser ETM de tous les frais, en ce compris les frais afférents aux procédures judiciaires et les honoraires d'avocats exposés et que ETM aurait pu être amenée à engager à ce titre.

ARTICLE 6. MODIFICATION

L'ABONNE, titulaire d'une offre ETM VOICE, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme ETM.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, ETM n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

ETM se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés.

ETM en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, l'ABONNE conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter:

- de la date de changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement d'accès SDSL (passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement),
- de la date du changement de Gamme (passage d'un Lien d'Accès ADSL vers un Lien d'Accès SDSL ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

6.1 - Changement de débit : Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès.

Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme. Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

6.2 Changement de Gamme - Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès.

Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

6.3 Changement d'extrémité - Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. L'ABONNE doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à ETM par lettre ou par télécopie. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, l'ABONNE sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an. Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

6.4 Changement de forfait d'appels – l'ABONNE peut demander le changement de ses forfaits d'appels. Les demandes relatives aux changements de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

ARTICLE 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

7.1 Délai de rétablissement - ETM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressé à ETM au cours de la période susmentionnée.

ETM s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 7.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini à l'article 7.6, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE conformément à l'article 7.6 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, ETM versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre ETM VOICE, constatée et mesurée par ETM. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

7.2 IMS de l'offre ETM VOICE

ETM mesure la disponibilité annuelle du Service grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS).

ETM s'engage à maintenir l'IMS annuelle inférieure à trente (30) Heures Ouvrées.

Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, ETM s'engage à maintenir l'IMS inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par

Lien garanti concerné : Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :

30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;

33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;

36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;

39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE.

- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :

20h <= IMS < 23h : 20% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;

23h <= IMS < 26h : 40% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;

26h <= IMS < 29h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE;

29h <= IMS : 100% de la redevance mensuelle de l'offre ETM VOICE.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

7.4 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'ABONNE à ETM, conformément à la procédure décrite à l'Article 7.6 ci-après, et l'heure à laquelle ETM notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'Article 7.8 ci-après.

7.5 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par ETM à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par ETM, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité d'ETM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par ETM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par ETM,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à ETM,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de ETM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- de modifications dues à des prescriptions à ETM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à ETM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par ETM de la prochaine facture du Service à l'ABONNE.

7.6 Procédure de notification des Interruptions - ETM fournit à ses ABONNES un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel de l'ABONNE, ETM qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, ETM ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'ABONNE fournira à ETM toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
- type de service impacté ;
- description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, ETM peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

7.7 Gestion des Interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, ETM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par ETM, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de ETM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, ETM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par l'ABONNE de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que ETM a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que ETM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

7.8 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par ETM comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

7.9 Gestions de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, ETM peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

ETM devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par ETM devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,

- impact sur le service,
- motif de la perturbation, - interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, ETM s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ

ETM garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. ETM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications d'ETM telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. ETM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par ETM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de ETM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de ETM, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par ETM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

ETM ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, ETM s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit ETM de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, ETM devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 9. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature. La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives d'un an quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée. Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 3 mois.

Quelle que soit la cause de la résiliation anticipée, des frais seront imputés :

A titre d'indemnité et pour compensation du préjudice en résultant, le solde des "Abonnements, Forfaits et Options" de la période contractuelle en cours deviendra immédiatement et de plein droit exigible.

ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif d'ETM en vigueur au jour de la Commande.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services d'ETM et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les Demande d'Ouverture de Compte établis par ETM. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.



Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par ETM sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par ETM.

Le coût des appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités est facturé et prélevé à terme échu par ETM sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE.

ARTICLE 11. MANDAT

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNE donne mandat à ETM pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par ETM, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne.

Au cas où un ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, ETM se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 12. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité d'ETM ne saurait être mise en cause.

ARTICLE 13. CONFIDENTIALITE

L'ABONNE reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par ETM au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). L'ABONNE s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. L'ABONNE se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. ETM s'engage à ne pas divulguer à de tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.